

CARTA DEI SERVIZI

*Noi e Voi:
un patto di fiducia*

REGIONE DEL VENETO



ULSS5
POLESANA

REGIONE DEL VENETO



ULSS5
POLESANA



Sede legale

Direzione Generale
Viale Tre Martiri, n.89
45100 Rovigo
Telefono Centralino: 0425 3931
www.aulss5.veneto.it



INDICE

- 5** La Carta dei Servizi: uno strumento per la qualità
- 6** L'Azienda e il suo territorio
L'Azienda in cifre
- 7** Mission
- 8** I valori di riferimento dell'Azienda Ulss 5 Polesana
- 10** Sicurezza fa rima con salute
- 12** Servizi efficienti e accessibili
- 13** CUP telefonico
- 14** Numero Verde Regionale
- 15** Accesso ai servizi
- 16** Emergenza Sanitaria
- 17** Pronto Soccorso
- 18** URP
- 21** Un'Azienda al passo con i tempi
- 22** Numeri Utili





La Carta dei servizi: uno strumento per la qualità

Questo breve documento rappresenta un patto che lega l'Azienda ULSS 5 Polesana al cittadino, un legame fatto di informazione, di impegno e ascolto che permette agli Ospedali e ai Servizi Socio-Sanitari aziendali di crescere, erogando servizi migliori, e alle persone di controllare e valutare i percorsi assistenziali che vengono offerti. Questo patto viene definito da una molteplicità di strumenti che devono garantire:

- l'erogazione puntuale di servizi e prestazioni;
- la piena informazione dei cittadini sui servizi offerti e sulle modalità di erogazione degli stessi;
- l'organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;
- l'ascolto delle opinioni e dei giudizi sulla qualità dei servizi erogati, espressi dai cittadini, direttamente o tramite forme di rappresentanza associativa.

Dott.ssa Patrizia Simionato
DIRETTORE GENERALE



L'Azienda e il suo territorio

L'Azienda ULSS 5 Polesana è stata istituita con Legge Regionale n.19 del 25 ottobre 2016, opera su tutto il territorio della Provincia di Rovigo e nel Comune di Boara Pisani. Il territorio sul quale si estende l'Azienda va da Melara al Delta, comprende una superficie di 1.836 km² articolata in 51 comuni. Ha una popolazione pari a circa 230mila abitanti.



L'Azienda in cifre

L'Azienda ULSS 5 Polesana dispone di tre Ospedali pubblici (Rovigo, Adria e Trecenta) a cui si sommano strutture private accreditate, centri servizi, RSA e Case di Riposo. Ai dipendenti aziendali, circa 3.000, si aggiungono i professionisti convenzionati, i Medici di Medicina Generale e i Pediatri di libera scelta.

Mission

L'Azienda ULSS 5 Polesana concorre alla realizzazione e all'ottimizzazione della mission del Servizio Sanitario della Regione Veneto, contribuendo alla promozione, al mantenimento e al miglioramento dello stato di salute come diritto fondamentale della persona e interesse della collettività. Assicura, inoltre, la disponibilità e l'accesso ai servizi e alle prestazioni comprese nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), come definiti dalla programmazione nazionale, regionale e locale. Si avvale anche delle attività prodotte dall'insieme dei soggetti accreditati secondo le caratteristiche qualitative e quantitative specificate negli accordi e nei contratti di fornitura, e conforma la propria attività a criteri di efficacia, efficienza ed economicità.





I valori di riferimento dell'Azienda ULSS 5 Polesana:

- **centralità del cittadino:** si realizza ponendo particolare attenzione alle necessità del soggetto, in merito alla privacy, alla garanzia della sua partecipazione, all'individuazione dei bisogni di salute, all'organizzazione del servizio, al monitoraggio dei risultati, al sostegno all'empowerment, alla valorizzazione delle sue potenzialità, nonché attraverso l'adozione di politiche e strumenti che favoriscano trasparenza e valorizzazione della rappresentanza;
- **uguaglianza:** si esplica escludendo ogni possibile discriminazione riguardo razza, nazionalità, sesso, età, religione e convinzione politica, garantendo così la parità di condizione del servizio erogato, a prescindere dall'area geografica di residenza e/o alla fascia sociale di appartenenza del cittadino;
- **imparzialità:** si realizza garantendo a tutti gli utenti l'accesso ai medesimi servizi secondo criteri di obiettività e giustizia;
- **efficacia ed efficienza:** si attua adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali in riferimento agli standard regionali e nazionali per rimodulare l'offerta sanitaria dell'Azienda rispetto al budget assegnato;



- **equità:** l'Azienda si impegna a garantire livelli idonei e adeguati di assistenza a tutti i cittadini residenti, a prescindere dal territorio di appartenenza;
- **diritto di scelta:** il cittadino può scegliere la struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, fermo restando il dovere dei sanitari di indirizzare il paziente presso la sede aziendale più opportuna in base alla patologia di cui è affetto.



Sicurezza fa rima con salute

L'Azienda ULSS 5 Polesana valorizza la qualità delle cure e la sicurezza dei pazienti. La centralità del cittadino nell'organizzazione dei processi di cura, l'umanizzazione dell'assistenza e l'attenzione ai diritti delle persone, sono principi imprescindibili che orientano costantemente l'azione dell'Azienda. Negli ultimi anni, il tema della sicurezza del paziente ha gradualmente assunto una maggiore rilevanza nell'ambito dei sistemi di governo dei Servizi Sanitari della nostra Regione. L'Azienda ULSS 5 si adopera affinché ogni paziente riceva cure e assistenza secondo i suoi bisogni con il miglior esito possibile in base alle conoscenze medico-scientifiche disponibili e in base alla professionalità di medici e infermieri che si mettono a disposizione, non solo in senso tecnico, ma anche in senso umano.



Per rispondere alla propria mission, e garantire così prestazioni sicure, efficaci, appropriate e integrate, l'Azienda ULSS 5 si impegna a:

- intervenire con un'ambulanza del 118 sul luogo dell'evento entro 20 minuti dalla chiamata in caso di codice rosso;
- assistere immediatamente i pazienti che giungono in Pronto Soccorso con il codice rosso;
- effettuare tempestivamente la valutazione clinica di tutti i pazienti;
- realizzare percorsi assistenziali collaborativi tra strutture ospedaliere e strutture territoriali;
- assicurare ai pazienti una valutazione e una gestione appropriata del dolore;
- favorire il buon uso del sangue, degli organi e degli altri tessuti donati;
- svolgere una continua attività di controllo delle infezioni ospedaliere.





Servizi efficienti e accessibili

L'assistenza specialistica ambulatoriale, il ricovero ospedaliero e i servizi territoriali rappresentano i principali impegni dell'Azienda ULSS 5 Polesana. Le diverse fasi che il cittadino sperimenta quando necessita di una visita specialistica, di esami strumentali o di laboratorio (prescrizione, prenotazione, esenzione e pagamento del ticket, esecuzione della prestazione, consegna del referto), sono tra loro strettamente collegate e richiedono quindi un elevato livello di integrazione.

Per garantire ai cittadini un servizio efficiente e accessibile l'Azienda ULSS 5 si impegna a:

- mantenere attivo il sistema di prescrizione/prenotazione attraverso diversi canali per classi di priorità clinica;
- disporre e organizzare punti accoglienza e sportelli al cittadino;
- articolare la consegna dei referti con sportello fisico, modalità telematica o postale;
- mantenere attiva e accessibile la rete dei servizi territoriali;
- garantire l'attività di call center aziendale per la prenotazione e la disdetta degli appuntamenti (CUP).

CUP telefonico



Dal ***lunedì al venerdì***: dalle ore 8.00 alle ore 18.00
sabato: dalle ore 8.00 alle ore 12.00

Prenotazioni e disdette:

da telefono fisso **Numero Verde 800 061 644**

da cellulare **0425 362000**

il Numero Verde: **800 09 85 28**
con i seguenti orari:
dal ***lunedì al venerdì***: dalle 9.00 alle 16.00

È attivo un indirizzo di posta elettronica:
segnalazioni.salute@regione.veneto.it



Accesso ai servizi

La Tessera Sanitaria è una tessera personale che sostituisce il tesserino plastificato del codice fiscale per tutti i cittadini aventi diritto alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale. La Tessera contiene, oltre ai dati anagrafici e assistenziali, anche il codice fiscale sia su banda magnetica che in formato a barre (barcode), è valida sull'intero territorio nazionale e permette di ottenere servizi sanitari anche nei Paesi dell'Unione Europea. La Tessera vale cinque anni, salvo diversa indicazione da parte della Regione/Azienda ULSS di appartenenza. In prossimità della scadenza, viene automaticamente inviata una nuova tessera dall'Agenzia delle Entrate.



Emergenza Sanitaria

Il **118** è il numero che permette all'utente di chiedere aiuto in caso di Emergenza Sanitaria.



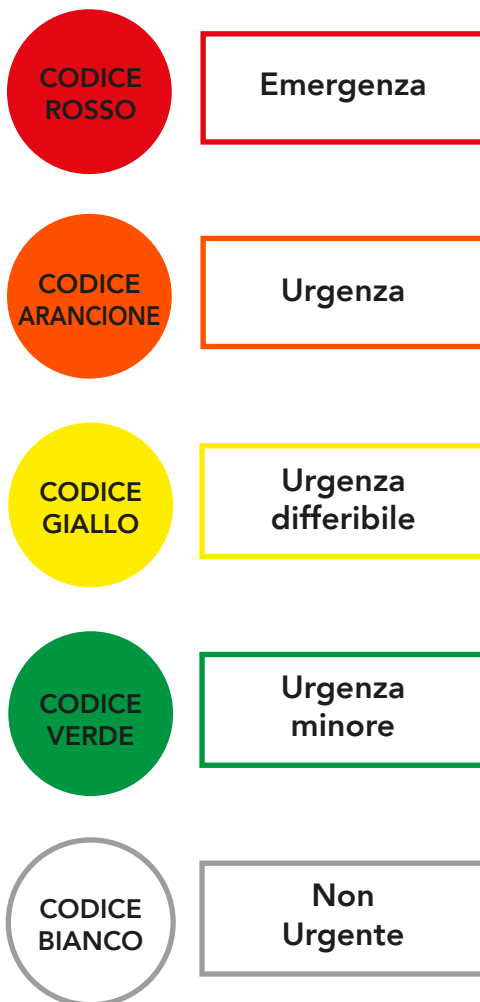
La Centrale Operativa Provinciale **SUEM 118** di Rovigo, assicura, 24 ore su 24, risposta a situazioni di urgenza e di emergenza che si verificano sul territorio, mediante l'invio di mezzi di soccorso a pochi minuti dalla chiamata (autoambulanza, automedica, elicottero). La finalità è quella di assicurare tempestivamente e concretamente l'erogazione di prestazioni di soccorso al cittadino che versa in uno stato critico di salute.





Pronto Soccorso

Il Pronto Soccorso è un servizio attivo 24 ore su 24, finalizzato a prestare le prime cure a pazienti che richiedono interventi di emergenza-urgenza.





URP

La comunicazione tra l'Azienda Sanitaria e i cittadini è una questione articolata che riguarda non solo la Direzione Aziendale, ma anche tutti gli operatori che quotidianamente si mettono in relazione con i malati e con gli utenti.

Per la gestione dei rapporti con l'utenza, l'ULSS 5 Polesana si avvale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a cui competono numerose funzioni relative a:

- gestione degli eventi aziendali (conferenze, inaugurazioni, presentazioni);
- coordinamento del sito web, dei social e dell'intranet aziendale;
- coordinamento della funzione di comunicazione interna;
- gestione dei rapporti con il volontariato e con il terzo settore;
- ascolto, informazione, elaborazione dei dati e riservatezza;
- raccolta, gestione e classificazione dei reclami, apprezzamenti e suggerimenti;
- gestione e organizzazione dei punti di ascolto;
- attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sulle modalità di accesso ai servizi e sulle tariffe applicate.

I cittadini possono interfacciarsi con l'Azienda attraverso:

- sportello fisico (presso la Hall dell'Ospedale di Rovigo);
- e-mail, fax o posta ordinaria;
- totem aziendali distribuiti nelle varie sedi.



Orari sportello:

da **lunedì a venerdì** dalle **8.30** alle **13**

Il **martedì e il giovedì** dalle **15** alle **17**

Contatti:

- telefono **0425 394151** oppure **0425 394812**
- fax **0425 394440**
- e-mail **urp.ro@aulss5.veneto.it**



Per garantire una comunicazione trasparente con gli utenti e con i cittadini, l'Azienda ULSS 5 Polesana si impegna a:

- trattare i dati personali nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR);
- svolgere attività di ascolto delle esigenze e delle aspettative degli utenti;
- offrire una mediazione linguistica agli utenti che ne abbiano la necessità;
- fornire un'adeguata informazione ai pazienti sulle proprie condizioni di salute;
- mantenere aggiornato il sito web aziendale;
- diffondere informazioni ai cittadini attraverso i social media e gli organi di stampa tradizionali.



Un'Azienda al passo con i tempi

Per dare e ricevere informazioni, l'Azienda ULSS 5 Polesana si avvale dei seguenti strumenti:

- sito Internet (www.aulss5.veneto.it);
- pagina Facebook ([Salute ULSS 5 Polesana](#));
- pagina Instagram ([@saluteulss5](#));
- pubblicazioni aziendali;
- locandine/depliant pieghevoli;
- sportelli informativi nelle varie sedi locali;
- Carta dei Servizi;
- incontri con la stampa del territorio ed emittenti radio e televisive;
- mailing list.





Numeri Utili

Centralino

0425 3931

Urgenza – Emergenza / SUEM

118

Centro unico di prenotazione (CUP) da telefono fisso

800 061 644

Centro unico di prenotazione (CUP) da cellulare

0425 362000

Distretto di Rovigo

0425 393744

Distretto di Adria

0426 940513

URP

0425 394151 oppure **394812**

Ospedale Santa Maria della Misericordia

viale Tre Martiri, 140
45100 Rovigo

Ospedale Santa Maria degli Angeli

piazzale Degli Etruschi, 9
45011 Adria (Ro)

Ospedale San Luca

viale Prof. U. Grisetti, 265
45027 Trecenta (Ro)

tel 0425 3931

www.aulss5.veneto.it

